

Pengantar :

**Prof. Ir. HARNEN SULISTIO, M.Sc, Ph.D**

(Pakar Transportasi, Guru Besar, dan Dekan FTUB)

**Prof. Dr. Ir. AGOES SOEHARDJONO MD, MS.**

(Guru Besar dan Ketua Program Studi Doktor Teknik Sipil PMD FTUB)

**Ir. AHMAD WICAKSONO, M.Eng, Ph.D**

(Pakar Transportasi dan dosen Teknik Sipil FTUB)



# STANDAR PELAYANAN MINIMAL TERMINAL BUS TIPE A

Disertai kajian pelayanan terminal Purabaya dengan  
IPA, QFD, SEM, dan pemrograman Visual Basic 6.0 Surabaya

**Agung Sedayu, Harnen Sulistio, Agoes Soehardjono, Achmad Wicaksono**

# STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS

**AGUNG SEDAYU  
HARNEN SULISTIO  
AGOES SOEHARDJONO  
ACHMAD WICAKSONO**

## **Sanksi Pelanggaran Pasal 72 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002**

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana penjara paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00- (satu juta rupiah) atau paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan dan barang hasil pelanggaran hak cipta atau hak terkait, sebagaimana dimaksud ayat (1) dipidana dengan pidana paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)



2014

## STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS

© 2014 UB Press

Cetakan Pertama, Januari 2014  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
All Right Reserved

Penulis : Agung Sedayu  
Harnen sulitio  
Agoes soehardjono  
Achmad wicaksono  
Perancang Sampul : Tim UB Press  
Penata Letak : Tim UB Press  
Pracetak dan Produksi : Tim UB Press

Penerbit:

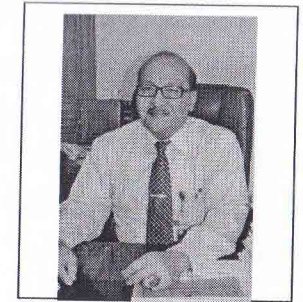


Universitas Brawijaya Press (UB Press)  
Penerbit Elektronik Pertama dan Terbesar di Indonesia  
Jl. Veteran, Malang 65145 Indonesia  
Telp: 0341-551611 Psw. 376  
Fax: 0341-565420  
e-Mail: [ubpress@gmail.com](mailto:ubpress@gmail.com)  
<http://www.ubpress.ub.ac.id>

ISBN: 978-602-203-400-1  
i-xx + 249 hal, 15,5 cm x 23,5 cm

## PENGANTAR

Prof. Ir. HARNEN SULISTIO, M.Sc, Ph.D  
Guru Besar Transportasi FTUB



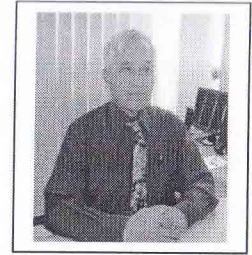
Pembahasan dalam buku ini mencakup aspek kebutuhan pelanggan terminal yaitu penumpang angkutan umum yang menggunakan terminal dan segala fasilitasnya. Dalam perencanaan sebuah terminal transportasi aspek pelanggan hampir saja terkesampingkan atau bahkan diabaikan sama sekali. Banyak terminal yang dirancang hanya mempertimbangkan aspek teknis saja seperti penjadwalan kendaraan angkutan, kapasitas parkir dan jalan, antrian, dan termasuk juga sistem transportasi secara makro dan mikro yang terhubung oleh terminal tersebut. Penumpang merasakan ketidakpuasan pelayanan terminal dikarenakan kinerja dan pelayanan yang belum lengkap. Sudah semestinya terminal dirancang dengan melibatkan dan menggabungkan aspek teknis dan bahasa pengguna atau pelanggan, sehingga tidak jarang terminal yang sepi dari penumpang padahal sudah diukur dan dianalisis secara tepat dalam hal teknis. Buku ini berisi penelitian terkait pelayanan terminal tipe A yang mencoba menggali tingkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Terminal tipe A yang menjadi objek kajian adalah terminal Purabaya Surabaya yang merupakan terminal terbesar di Kota Surabaya dan Propinsi Jawa Timur. Metode yang



digunakan adalah *Quality Function Deployment* (QFD), yaitu metode yang sudah terbukti efektif, mudah, dan tepat dalam memperlihatkan tingkat kepuasan pelanggan. Semoga kehadiran buku ini dapat menambah wawasan kita dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan infrastruktur transportasi terminal.

## PENGANTAR

Prof. Dr. Ir. AGOES SOEHARDJONO MD, MS.  
Guru Besar dan Ketua Program Studi Doktor  
Teknik Sipil (PDS)  
Program Magister dan Doktor (PMD) FTUB



Buku ini merupakan bagian dari penelitian penulis yang menekankan pada penetapan standar pelayanan minimal (SPM) terminal angkutan umum di Indonesia. Seperti yang kita ketahui, bahwa terminal yang merupakan salah satu infrastruktur transportasi sangat memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan transportasi umum dimana untuk saat ini dapat dijadikan sebagai solusi dalam memecahkan permasalahan transportasi seperti kemacetan arus lalu lintas yang tinggi, aksesibilitas angkutan umum yang rendah, hingga tingkat pelayanan angkutan umumnya menjadi tidak dapat diandalkan lagi. Dalam buku ini juga disertai kajian pustaka dari peraturan-peraturan atau kebijakan pemerintah tentang terminal yang mungkin saja terlupakan atau tidak tersentuh sama sekali. Termasuk juga di dalamnya didukung dengan SPM terminal di negara lain yang dapat dijadikan sumber pustaka atau referensi bagi pengembangan SPM terminal di Indonesia, karena hingga saat ini infrastruktur terminal Indonesia masih belum memiliki SPM untuk semua tipe dan kelas terminal. Sehingga dengan disusunnya SPM terminal di negara kita akan dapat membuat terminal di

Indonesia lebih maju, berkembang, dan handal dalam melayani masyarakat. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi pembangunan nasional Indonesia khususnya dalam sektor transportasi dan menambah kajian teori yang dapat ditingkatkan pada penelitian atau pengembangan mengenai infrastruktur terminal transportasi baik kepada akademisi, peneliti baik instansi pemerintah maupun swasta.

## PENGANTAR

Ir. ACHMAD WICAKSONO, M.Eng, Ph.D  
Dosen Transportasi Teknik Sipil FTUB



Terminal Bus mempunyai peran yang penting dalam aktivitas transportasi masyarakat Indonesia, setiap hari banyak yang melakukan aktivitas di terminal. Terminal bus merupakan fasilitas publik yang digunakan oleh masyarakat umum di kota maupun daerah, namun saat ini kenyamanan dan kemudahan akses bagi setiap pengguna terminal bus belum menjadi pertimbangan utama dalam perencanaan fasilitas publik. Fungsi terminal akan berbeda sesuai dengan objek yang dilayani. Fungsi terminal penumpang memang diperuntukkan pelayanan kepada orang yang bepergian, oleh karena itu dibutuhkan informasi (mengenai rute, dan sebagainya) dari sistem. Tidak banyak buku yang menjelaskan tentang terminal, oleh karena itu kehadiran buku ini memang diperlukan untuk memberikan referensi kepada mereka yang akan meneliti Terminal. Buku ini membahas tentang kualitas pelayanan terminal angkutan umum, dalam hal ini moda jalan, sehingga diharapkan bisa menjadi acuan bagi mereka yang ingin mendalami tentang kondisi pelayanan terminal dan melakukan analisis terhadap kinerjanya. Dengan demikian diharapkan bisa membantu menyempurnakan pelayanan terminal yang sudah diberikan selama ini.

## PENGANTAR PENULIS



Segala puji bagi Allah swt., yang telah memberikan barokah, hidayah dan nikmat yang tiada terhitung jumlahnya bagi semua hamba-Nya di seluruh alam semesta ini. Shalawat salam tercurah kepada junjungan Nabi serta Rosul Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat dan generasi perjuangan yang tetap istiqomah dengan iman dan islam. Atas terselesainya buku ini penulis mengucapkan banyak terimakasih terhadap semua pihak yang membantu di antaranya adalah,

1. Orang-orangku yang tersayang dan tercinta diantaranya Bapak Ibu orang tua kandung di Jember, Bapak Ibu Mertua di Malang, serta istri dan dua anakku di Malang.
2. Bapak Prof. Ir. Harnen Sulistio, M.Sc.,PhD. sebagai promotor yang telah banyak membimbing, memotivasi, dan memberi arahan.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Agoes Soehardjono MD.,MS. sebagai Ketua PDTS PMD FTUB dan Ko-Promotor yang telah banyak membantu, memberi nasehat, dan membimbing.
4. Bapak Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng.,PhD. sebagai Ko-Promotor yang telah banyak membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat.



5. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si selaku rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah banyak mengarahkan dan memberi rekomendasi.
6. Bapak Ibu Dosen pengajar PPTS PMD FTUB atas segala wawasan, ilmu, dan pengarahan yang diberikan.
7. Seluruh teman mahasiswa PPTS UB angkatan tahun 2010.
8. Seluruh civitas akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas visi dan misi yang sama untuk menjadi ulama yang intelek dan intelek yang ulama.

Penulis menyusun buku ini berupaya mengangkat topik tentang pelayanan infrastruktur terminal yang turut mendukung keberhasilan program angkutan umum sebagai solusi tepat memecahkan segala persoalan transportasi mulai dari kemacetan, kecelakaan, pencemaran lingkungan dan lain sebagainya. Selama ini perencanaan dan perancangan terminal dengan segala fasilitasnya hanya mempertimbangkan aspek teknis saja, dan belum melibatkan informasi dari pelanggan terminal yaitu penumpang. Dengan tiga metode analisis (IPA, QFD, dan SEM) diharapkan dapat menggali segala informasi kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan terminal yang menjadi objek penelitian di dalam buku ini. Pemrograman dengan bahasa program Visual Basic 6,0 (VB 6,0) juga dibuat untuk mempermudah estimasi dari model pengaruh yang dihasilkan dari analisis. Dari keseluruhan proses penelitian tersebut akan dihasilkan Standar Pelayanan Terminal (SPM) terminal bus tipe A dengan studi kasus lokasi di terminal Purabaya Surabaya (tipe A).

Penulis merasa masih banyak kekurangan dalam buku ini, oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Melalui buku ini diharapkan segala isi dapat dijadikan pembelajaran bagi penulis, orang lain, dan dapat menunjang kemajuan bangsa dan negara.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Sistem Transportasi Makro.....	3
Gambar 1.2.	Suasana area parkir bus terminal Purabaya Surabaya.....	7
Gambar 1.3.	Suasana area parkir angkutan perkotaan terminal Purabaya Surabaya .....	7
Gambar 2.1	Bagan Alir Terminal Sederhana dan Umum. (a) Standar arus kendaraan, barang, dan orang. (b) Masukan dan keluaran lebih banyak. ....	16
Gambar 2.2	Bagan Alir Proses Sirkulasi dalam Terminal Penumpang.....	17
Gambar 2.3.	Tipe-Tipe Terminal .....	26
Gambar 2.4.	Kebutuhan Fasilitas Terminal .....	27
Gambar 2.5.	Geometri dan Dimensi Fisik Bus .....	32
Gambar 2.6.	Lintasan Bus Melakukan Manuver dan Belok .....	33
Gambar 2.7.	Tempat Loading dan Unloading Bus .....	34
Gambar 2.8.	Gagasan pengendalian sirkulasi dalam terminal tipe A dimana sisi kiri kendaraan menyinggung emplasemen .....	38
Gambar 2.9.	Gagasan pengendalian sirkulasi dalam terminal tipe B dimana sisi kiri kendaraan menyinggung emplasemen .....	39
Gambar 2.10.	Gagasan pengendalian sirkulasi dalam terminal tipe C dimana sisi kendaraan menyinggung emplasemen .....	39
Gambar 2.11.	Contoh pengelompokan ruang vertikal terminal tipe A dengan pencapaian fasilitas umum mudah dan merata.....	40

Gambar 2.12.	Contoh pengelompokan ruang vertikal terminal tipe B dengan pencapaian fasilitas umum mudah dan merata.....	41
Gambar 2.13.	Contoh pengelompokan ruang vertikal terminal tipe C dengan pencapaian fasilitas umum mudah dan merata.....	41
Gambar 2.14.	Jenis-jenis parkir kendaraan pada terminal .....	42
Gambar 2.15.	Diagram Manajemen Mutu Terminal .....	47
Gambar 2.16.	Diagram Organisasi Manajemen Terminal .....	49
Gambar 2.17.	Faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan terminal yang terarah (coach terminal).....	51
Gambar 4.1.	Konteks SPM Angkutan Umum dalam Perundangan .....	77
Gambar 5.2.	Pola area kedatangan dan keberangkatan bus .....	117
Gambar 5.3.	Contoh mesin tiket di stasiun bus .....	121
Gambar 5.4.	Contoh gerbang bayar penumpang .....	122
Gambar 5.5.	Contoh tangga di stasiun bus penumpang .....	123
Gambar 5.6.	Platform untuk penumpang kereta komuter.....	126
Gambar 6.1.	Teknik stratified random sampling pada pengguna terminal .....	132
Gambar 6.2.	Suasana terminal Purabaya Surabaya.....	136
Gambar 6.3.	Posisi terminal Purabaya (area garis kotak putus-putus) .....	137
Gambar 6.4.	Bagan alir sirkulasi penumpang dalam terminal Purabaya .....	146
Gambar 6.5.	Bagan alir sirkulasi kendaraan dalam terminal Purabaya .....	147
Gambar 6.6.	Grafik Jumlah Penumpang Bus AKDP, AKAP, dan Bus Kota Terminal Purabaya dari Tahun 2008-2011 .....	149
Gambar 6.7.	Grafik Jumlah Angkutan Umum Bus AKAP, AKDP, dan Bus Kota .....	152
Gambar 6.8.	Bagan alir struktur organisasi UPTD terminal Purabaya .....	158
Gambar 6.9.	Sistem parkir elektrik .....	160
Gambar 6.10.	Aplikasi pintu kendali .....	161
Gambar 6.11.	Ruang kontrol CCTV.....	162

Gambar 6.12.	Grafik data statistik kebutuhan atribut pelayanan terminal Tipe A .....	166
Gambar 6.13.	Grafik data statistik tingkat kepentingan pelayanan terminal Purabaya .....	172
Gambar 6.14.	Grafik data statistik kepuasan pelayanan terminal Purabaya.....	173
Gambar 7.1.	Bahasa Pengguna lawan Bahasa Teknis dalam Model Hamburger .....	188
Gambar 7.2.	Bahasa Kinerja Diantara Dua Parameter. ....	189
Gambar 7.3.	Translasi Solusi Ke Spesifikasi Kinerja Dengan Pengukuran, Perhitungan, dan simulasi.....	190
Gambar 7.4.	Kinerja Sebagai Hasil Solusi Yang Berbeda Dari Subsystem Yang Berbeda. ....	190
Gambar 7.5.	Kerangka Operasional Variabel Penelitian .....	195
Gambar 7.6.	Diagram Klasifikasi Kepentingan.....	198
Gambar 7.7.	Diagram klasifikasi kepentingan terminal Purabaya.....	202
Gambar 7.8.	Rumah Kualitas dalam QFD .....	206
Gambar 7.9.	Rumah kualitas pelayanan terminal Purabaya Surabaya .....	211
Gambar 7.10.	Diagram affinitas respon teknis UPTD Terminal Purabaya.....	212
Gambar 7.11.	Diagram affinitas prioritas dan target di terminal Purabaya.....	214
Gambar 8.1.	Model Diagram Jalur Analisis SEM.....	216
Gambar 8.2.	Model Diagram Jalur SEM pada Terminal Purabaya Surabaya .....	217
Gambar 8.3.	Flowchart Bagian Sampul Muka.....	221
Gambar 8.4.	Visualisasi Form Halaman Muka .....	221
Gambar 8.5.	Flowchart Bagian Analisis Terminal Purabaya .....	223
Gambar 8.6.	Visualisasi Halaman Analisis Terminal Purabaya.....	223



## DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	v
PENGANTAR.....	vii
PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB 1 SEPUTAR PERMASALAHAN TERMINAL	
PENUMPANG .....	1
1.1. Sistem dan Infrastruktur Transportasi.....	1
1.2. Permasalahan Terminal Penumpang Transportasi Jalan Sebagai Infrastruktur Transportasi.....	5
BAB 2 DEFINISI DAN KLASIFIKASI TERMINAL	
TRANSPORTASI JALAN .....	11
2.1. Pengertian Terminal Secara Terminologi .....	11
2.1.1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.....	11
2.1.2. Menurut Salim'S Ninth Collegiate English-Indonesian Dictionary. ....	11
2.1.3. Menurut The World Book Dictionary.....	11
2.2. Definisi dan Klasifikasi Menurut E.K. Morlok .....	12
2.2.1. Definisi terminal .....	12
2.2.2. Fungsi Terminal .....	12
2.2.3. Analisis Terminal.....	15
2.2.4. Kapasitas dan Konsep Tingkat Pelayanan .....	18
2.3. Definisi dan Klasifikasi Menurut Time Saver Standard For Building Types .....	24
2.3.1. Tipe-Tipe Terminal.....	24

2.3.2.	Elemen Fungsional/Kriteria Perencanaan.....	27
2.3.3.	Kebutuhan Ruang .....	27
2.3.4.	Perancangan Jalur Jalan Kaki Bagi Penumpang Terminal .....	29
2.3.5.	Desain Koridor.....	29
2.3.6.	Pintu Masuk ( <i>Entrances</i> ) .....	29
2.3.7.	Tangga.....	30
2.3.8.	Area Antrian .....	30
2.3.9.	Tempat Berjalan dan Eskalator .....	31
2.3.10.	Geometri Bus.....	31
2.3.11.	Tipe Platform .....	33
2.4.	Definisi dan Klasifikasi menurut Abu Bakar dkk.....	34
2.4.1.	Fungsi dan Jenis Terminal.....	35
2.4.2.	Terminal Penumpang .....	36
2.5.	Manajemen dan Organisasi Terminal.....	46
2.5.1.	Indikator Proses Manajemen Terminal .....	47
2.5.2.	Fungsi Teknis dan Program Manajemen Terminal .....	48
2.5.3.	Struktur dan Budaya Organisasi.....	48
2.5.4.	Pedoman Pengelolaan Terminal.....	49

### BAB 3 SUMBER HUKUM DAN KEBIJAKAN TENTANG TERMINAL DI INDONESIA..... 53

3.1.	Peran Sumber Hukum dan Kebijakan Pemerintah bagi Pengembangan Terminal. ....	53
3.2.	Kebijakan Pemerintah Tentang Terminal di Indonesia .....	55
3.2.1.	Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. ....	55
3.2.2.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan .....	58
3.2.3.	Rancangan Peraturan Pemerintah Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan .....	59

3.2.4.	Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan. ....	65
--------	---	----

BAB 4	STANDAR PELAYANAN MINIMAL TRANSPORTASI DI INDONESIA .....	71
4.1.	Kebutuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Terminal .....	71
4.2.	Pedoman Standar Pelayanan Minimal sub Sektor Transportasi Darat bidang LLAJ dan Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota. ....	72
4.3.	Rumusan Direktorat Bina Sistem Transportasi Perkotaan, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Perkotaan (2010).....	74
4.4.	Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. ....	85

BAB 5.	STANDAR PELAYANAN MINIMAL TRANSPORTASI DI NEGARA LAIN.....	101
5.1.	Standar pelayanan minimal terutama untuk fasilitas perpindahan angkutan di negara Bagian California (USA).....	101
5.2.	Pedoman Kualitas Pelayanan dan Kapasitas Terminal Transit Bus .....	112
5.3.	Standar Ruang Nyaman Manusia menurut Arcitect Data Neufert .....	126

BAB 6	KONDISI EKSISTING DAN DESKRIPSI STATISTIK TERMINAL PURABAYA SURABAYA .....	129
6.1.	Penelitian Tentang Pelayanan Terminal Purabaya .....	129
6.2.	Gambaran Umum Lokasi Terminal .....	135
6.3.	Kondisi Eksisting Terminal .....	137
6.4.	Deskripsi Statistik Terminal .....	163



BAB 7 ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN TERMINAL DENGAN IPA DAN QFD .....	183
7.1. Konsep Dasar Tentang Kualitas dan Kepuasan Pengguna .....	183
7.2. Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan terminal.....	197
7.3. Penetapan Target Peningkatan Kualitas Pelayanan Terminal. ....	203
 BAB 8 MODEL PENGARUH ATRIBUT PELAYANAN TERMINAL DENGAN SEM DAN VISUAL BASIC 6.0 .....	215
8.1. Model Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	215
8.2. Pemrograman Model Hubungan Antar Variabel Dengan Visual Basic 6.0.....	218
 BAB 9 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL TERMINAL BUS TIPE A .....	229
9.1. Standar Pelayanan Minimal Terminal Bus Tipe A .....	229
 DAFTAR PUSTAKA .....	243
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	247

## BAB 1.

### SEPUTAR PERMASALAHAN TERMINAL PENUMPANG

---

#### 1.1. Sistem dan Infrastruktur Transportasi

Kebutuhan manusia akan angkutan atau transportasi sangatlah mendasar dan termasuk kebutuhan utama. Manusia secara fitrah memerlukan perpindahan atau pergerakan dalam memenuhi dan melangsungkan kehidupannya. Dalam pergerakan itu sendiri manusia membutuhkan alat angkutan atau kendaraan. Hal ini ditegaskan sebagaimana firman Allah SWT.

“Dan (ada lagi) manfaat-manfaat yang lain pada binatang ternak itu untuk kemudian supaya kamu mencapai suatu keperluan yang tersimpan dalam hati dengan mengendarainya. Dan kamu dapat diangkut dengan mengendarai binatang-binatang itu dan dengan mengendarai bahtera.” (QS. Al Mu'min : 80)

Dijelaskan dari ayat di atas bahwa manusia dapat menggunakan alat angkutan berupa binatang atau bahtera untuk melakukan perjalanan dalam memenuhi kebutuhannya. Alat angkutan yang disebut moda angkutan mengalami perkembangan cukup pesat pada masa kini hingga yang digerakkan secara manual tenaga manusia, bantuan tenaga angin, maupun dengan energi bahan bakar minyak, batu bara, dan gas.



# STANDAR PELAYANAN MINIMAL TERMINAL BUS TIPE A

Kajian dan penelitian terminal angkutan umum di Indonesia sangatlah penting, mengingat kondisi terminal di negeri ini semakin turun dan rendah kualitas pelayanannya seiring rendahnya minat masyarakat terhadap angkutan umum. Perlu ada kiat pembenahan dan perbaikan pelayanan terminal di semua tipe agar dapat mendukung keberhasilan angkutan umum sebagai solusi mengatasi permasalahan transportasi di Indonesia seperti kemacetan, kecelakaan, pencemaran lingkungan, krisis energi, dan dampak negatif lainnya. Buku ini hadir di tengah jaranganya buku-buku di Indonesia yang membahas tentang infrastruktur terminal angkutan umum.

Pembahasan dalam buku ini mencakup Standar Pelayanan Minimal (SPM) terminal penumpang transportasi jalan yaitu terminal angkutan Bus tipe A. Di dalamnya juga dilengkapi dengan hasil kajian dan penelitian terminal Purabaya Surabaya dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)*, dan *Structural Equation Modeling (SEM)*. Disamping tiga metode tersebut, model yang dihasilkan dari SEM dibuatkan program berbantuan bahasa program Visual Basic 6.0 agar mudah diterapkan dalam mengestimasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan terminal angkutan bus khususnya terminal Purabaya Surabaya.

Semoga kehadiran buku ini dapat menambah wawasan kita tentang pelayanan terminal angkutan umum dan mendukung kemajuan pembangunan bangsa dan negara terutama di sektor infrastruktur transportasi.

ISBN 978-602-203-400-1



**UB Press**

Jl. Veteran, Malang 65145 Indonesia

Telp. : +62-341-551611 - Pswt. 376

Fax. : +62-341-565420

E-mail: ubpress@gmail.com

Web : www.ubpress.ub.ac.id

**UB Press :**

**Penerbit Elektronik Pertama  
dan Terbesar di Indonesia**

**Agung Sedayu, Harnen Sulistio, Agoes Soehardjono, Achmad Wicaksono**